

Accompagnement du public



Ressources reconditionnement

(pour CSC, maison de quartiers, conseillers numériques, geeks, débrouillards, bricoleurs...)

Table des matières

I. Un ordinateur adapté.....	1
II. L'accompagnement.....	1
III. Listing de l'existant.....	1
IV. Corrélation des besoins et des groupes sociaux.....	2
IV.1. Les étrangers primo-arrivants.....	2
IV.2. Les personnes nomades.....	2
IV.3. Les personnes en situation de handicap.....	3
IV.3.1. Handicap visuel type malvoyants / problème visuel.....	3
IV.3.2. Handicap visuel type non-voyants / très malvoyants.....	3
IV.3.3. Déficit et un dysfonctionnement cognitif.....	3
IV.3.4. Handicap moteur.....	4
IV.3.5. Surdité.....	4
IV.3.6. Dyslexie.....	4
IV.3.7. Daltonisme.....	4
IV.4. Les personnes âgées.....	4
IV.5. Les femmes / les hommes.....	5
IV.6. Les néo-débutants.....	5
IV.7. Les technophobes.....	5
IV.8. Maîtrise incomplète ou inexistante de la langue écrite ou parlée.....	6
IV.9. Les personnes sans logis.....	6
IV.10. Les personnes traumatisées.....	6
IV.11. Les personnes éloignées géographiquement.....	6
V. Ergonomie.....	7
VI. Synthèse de l'accès à l'accompagnement.....	7

Ce projet est issu du « groupe reconditionneurs », un projet porté par l'IRESA et la fédération des Centres Sociaux 49-53.

Conception et contenu original par « de la graine à l'humus ».

Plus de fiches en licence CC0 sur le site www.ordi-circulaire.org

Utilisation de la [police d'écriture Tuffy](#) (Public domain / GPL / OFL).

I. Un ordinateur adapté

Un PC signifie « Personal Computer », soit ordinateur personnel. Il doit pouvoir s'adapter à nos besoins.

Ce site s'intéresse aux adaptations utiles pour les handicapés, mais aussi les valides.

<https://www.handilibre.org>

II. L'accompagnement

L'accompagnement adapté est un élément complexe de par la diversité des accompagnements possibles.

Nous réalisons ci-après une liste, la plus exhaustive possible, de la typologie des groupes sociaux touchés par la précarité numérique.

Par la suite, nous indiquons comment cela se traduit en termes d'accompagnement.

III. Listing de l'existant

Afin de savoir quels acteurs est présent et à quel groupe social il s'adresse, il semble nécessaire de faire une liste des groupes sociaux touchés par la précarité numérique¹ :

- les étrangers primo-arrivants ;
- les personnes nomades ;
- les personnes en situation de handicap ;
- les personnes âgées ;
- les femmes / les hommes ;
- les néo-débutants ;
- les technophobes ;
- les personnes ayant une maîtrise incomplète ou inexistante de la langue écrite ou parlée ;
- les personnes sans logis ;
- les personnes traumatisées ;
- les personnes éloignées géographiquement.

Certains groupes peuvent sembler être redondants, mais nous verrons les spécificités par la suite.

¹ Attention cependant, ce n'est pas parce que la précarité peut toucher un groupe social que cela est effectif, il n'y a pas de corrélation, mais des spécificités propres.

IV. Corrélation des besoins et des groupes sociaux

L'accompagnement par groupe social peut avoir une importance, mais pas forcément, elle peut même parfois être excluante.

Des groupes d'entraide informatique peuvent faire abstraction de catégorisation sociale et permettre des rencontres qui ne se font pas couramment.

Cependant, parfois, cela revêt une importance majeure d'avoir un accompagnement spécifique pour des besoins spécifiques. Nous allons surtout ci-dessous spécifier cela, en subdivisant en sous groupe si nécessaire.

Les besoins vus ci-après peuvent être complètement supérieurs. Nous parlons ici des besoins de bases les plus souvent observés.
Un individu peut faire partie de plusieurs groupes

IV.1. Les étrangers primo-arrivants

Les étrangers primo-arrivants peuvent ou non maîtriser la langue française et peuvent ou non être en difficulté sociale.

Si les personnes ne maîtrisent pas la langue, un traducteur peut s'avérer nécessaire. Une interface doit permettre une écriture bilingue pour l'envoi de message à l'étranger. Selon l'envie de la personne, l'interface de l'ordinateur peut être dans sa langue ou en français (voire, l'un puis l'autre ou les deux en même temps sur deux sessions pour s'habituer).

Pour les personnes en difficultés sociales, un accompagnement spécifique vers des organismes est utile. En effet, les droits ne sont pas les mêmes que les personnes françaises. Des raccourcis, une cartographie vers des acteurs locaux ou encore un listing d'aides existantes peut aider les démarches.

Besoins

Les besoins à minima sont de l'ordre de la communication et les démarches administratives, mais aussi quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par un traducteur. L'écriture et / ou l'interface bilingue de l'ordinateur.

Des ressources (liens, cartographie ou listing) peut être utile.

IV.2. Les personnes nomades

Les personnes nomades peuvent ou non maîtriser la langue française et peuvent ou non être en difficulté sociale. Pour cela, les remarques sont les mêmes que pour les étrangers primo-arrivants.

À cela s'ajoute le mouvement de l'habitat et un espace de vie plus restreint.

Pour le mouvement de l'habitat, la connexion par téléphone à internet sera souvent l'option, si il y a connexion.

Pour des questions d'espace, un ordinateur portable est plus souvent adapté.

Besoins

Les besoins à minima sont de l'ordre de la communication et les démarches administratives, mais aussi quotidiens.

Réponses aux besoins

Même besoins que pour les étrangers primo-arrivants.

Répondre éventuellement par un portable.

IV.3. Les personnes en situation de handicap

La variété des handicaps est très grande, nous allons devoir créer plusieurs sous groupes.

IV.3.1. Handicap visuel type malvoyants / problème visuel

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par un écran de grande taille, des contrastes élevés, des réglages de confort (taille et types de polices, couleurs...), logiciel de zoom.

IV.3.2. Handicap visuel type non-voyants / très malvoyants

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par système d'exploitation spécifique avec retour vocal, contrôle sans écran (sauf si usage familiale avec des valides, l'écran restera et plusieurs sessions peuvent être créées).

IV.3.3. Déficit et un dysfonctionnement cognitif

Besoins

Les besoins sont divers (quotidiens / apprentissage / rééducation).

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par de la simplicité d'usage, des liens vers les usages simplifiés, des logiciels ludo-éducatifs adaptés dans le cas de besoin d'apprentissage / rééducation.

IV.3.4. Handicap moteur

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par de la motricité minimisée (simple clic, souris plus rapide...), des liens vers les usages, des raccourcis, des contrôleurs divers ou encore de l'ergonomie.

Un appareillage spécifique peut être utile et parfois créé en fablab.

IV.3.5. Surdité

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Pas d'adaptation spécifique, mais un traducteur en langue des signes est utile pour les ateliers.

IV.3.6. Dyslexie

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre par une police d'écriture pour dyslexiques.

IV.3.7. Daltonisme

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par un réglage de confort des couleurs par défaut.

IV.4. Les personnes âgées

Besoins

Les besoins sont quotidiens. La communication est souvent un point important (photos, mail...), mais aussi les jeux. Les personnes âgées font souvent partie de plusieurs autres catégories.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par un réglage de confort, la simplicité d'usage, de la patience, plus de sessions et de la pédagogie. L'ergonomie peut aussi être un point fort. Il y a souvent de demandes sous format de « cours » et les personnes sont assez assidues.

IV.5. Les femmes / les hommes

Si l'écart femmes / hommes pour une population française s'amointrit dans la différence des usages et leur maîtrise, deux points restent assez flagrants. Le code et les réparations restent très masculins, mais aussi la présence sur internet².

Des hommes également peuvent être dans un schéma très masculin, pour ne pas dire machiste, où ils sont « sensés maîtriser la technologie ». Ils se retrouvent alors face à leur méconnaissance en difficulté, surtout face à une femme maîtrisant l'outil.

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par des lieux d'accueil bienveillant et de la pédagogie appliquée par une autre femme pour les femmes.

Répondre éventuellement par des lieux d'accueil bienveillant et pédagogue pour les hommes.

IV.6. Les néo-débutants

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par un réglage de confort, la simplicité d'usage, de la patience, plus de sessions et de la pédagogie.

IV.7. Les technophobes

Besoins

² Environ 90 % des éditeurs sont des hommes. Cela mène à un déséquilibre dans les articles publiés, parce que malheureusement, les hommes semblent plus intéressés par leurs congénères masculins que féminins.

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par des lieux d'accueil bienveillant et pédagogue, un réglage de confort, la simplicité d'usage et de la patience.

IV.8. Maîtrise incomplète ou inexistante de la langue écrite ou parlée

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par un réglage de confort, la simplicité d'usage, de la patience, plus de sessions et de la pédagogie, des logiciels ludo-éducatifs adaptés dans le cas de besoin d'apprentissage. Présence d'un traducteur.

IV.9. Les personnes sans logis

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par des lieux d'accueil ayant un accès internet, des accompagnants et une imprimante.

IV.10. Les personnes traumatisées

Les traumatismes sont divers et peuvent rentrer dans des catégories déjà énoncées.

Des troubles psychiques peuvent être dus à des parcours (maltraitance, accidents de la vie...) ou peuvent être innés.

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par des lieux d'accueil bienveillants, patients et pédagogue.

IV.11. Les personnes éloignées géographiquement

Besoins

Les besoins sont quotidiens.

Réponses aux besoins

Répondre éventuellement par des lieux d'accueil mobiles

V. Ergonomie

Si le sujet a été vaguement abordé pour des groupes ci-dessus, l'ergonomie devrait être systématique pour ne pas développer des douleurs ou des déficiences à plus ou moins longs termes.

Cela peut entre autre comporter des réglages aussi basiques que l'adaptation pour les gauchers, qui sont encore souvent contraints à avoir des positions de droitiers. On peut aussi choisir des polices, couleurs, contrastes, saturations... qui minimisent l'impact sur la vue. L'adaptation des réglages du poste de travail et de l'ordinateur diminuent très clairement les douleurs ou la génération de problèmes futurs.

L'apprentissage de la frappe à dix doigts serait clairement un plus dans une société où l'informatique est omniprésent.

À noter que les ordinateurs portables ne permettent pas des réglages optimisés de confort (sauf avec l'ajout d'un clavier, d'une souris et d'un écran).

VI. Synthèse de l'accès à l'accompagnement

Les spécificités des publics sont très variées et il n'est pas toujours aisé d'identifier les lieux d'accueil.

Une plate-forme simple de tutoriels, de réglages et outils adaptés aux personnes (comme <https://www.handilibre.org>) est la bienvenue pour des travailleurs sociaux, des centres sociaux, des maisons de quartiers, des associations travaillant dans l'accompagnement...